



ZUS DLA CIEBIE

Magazyn informacyjny dla klientów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



W czerwcu 2012 r. oddaliśmy do użytku pierwszy ogólnopolski urząd elektroniczny – Platformę Usług Elektronicznych. Została ona uznana za jeden z najlepiej realizowanych unijnych projektów dotyczących informatyzacji instytucji publicznych. O sukcesie będącym dla niektórych skądinąd – pisze Wojciech Andrusiewicz.

str. 2



Seminaria, warsztaty, dyżury telefoniczne, indywidualne konsultacje, a nawet internetowe czaty z ekspertami, to efekt przygotowanego przez ZUS „Tygodnia Przedsiębiorcy”, który odbył się w dniach 18–22 listopada 2013 r. w całym kraju.

str. 3

ZUS zakończył jeden z ważniejszych etapów realizacji Programu opracowania i optymalizacji procedur określających standardy obsługi klientów. Co to oznacza dla samych klientów?

str. 4

Płatnik z korzyściami

Zakład Ubezpieczeń Społecznych wdraża nowe wersje bezpłatnego programu **PŁATNIK** i aplikacji **e-Płatnik**. Planowane udogodnienia proponowane przedsiębiorcom w tym zakresie to między innymi: **bezpośrednie ściąganie danych z Kompleksowego Systemu Informatycznego ZUS oraz automatyczna weryfikacja prawidłowości wypełnianych dokumentów.**

Udostępnienie nowej wersji programu **PŁATNIK** odbywa się etapami. Pod koniec listopada ZUS wdrożył zmiany legislacyjne w zakresie obsługi nowych kodów używanych przy wypełnianiu dokumentów ubezpieczeniowych i wzorów dokumentów ubezpieczeniowych. Pozostałe funkcjonalności, związane z weryfikacją dokumentów w oparciu o dane z ZUS będą sukcesywnie uruchamiane w 2014 r.

Korzystanie z nowej wersji programu **PŁATNIK** w drugim etapie wdrażania pomoże przedsiębiorcom w szybszym i poprawniejszym wypełnieniu dokumentów rozliczeniowych. Kontrola poprawności dokumentów wysyłanych do ZUS będzie odbywać się w sposób automatyczny, z uwzględnieniem danych zapisanych na kontach w ZUS. Dzięki temu dane w programie i w systemie ZUS zawsze będą spójne, a weryfikacja dokumentów – poprawna. Nowa wersja została ulepszona również o funkcję przypomnienia o konieczności sporządzenia i wysłania niektórych dokumentów do Zakładu.

ZUS przygotował również zmiany w aplikacji **e-Płatnik**. Jest ona dedykowana firmom zatrudniającym do 100 osób. W ramach tej aplikacji płatnicy już od ubiegłego roku wypełniają i przekazują do ZUS dokumenty zgłoszeniowe i rozliczeniowe przez Internet, z wykorzystaniem danych prosto z Kompleksowego Systemu Informatycznego ZUS. Za pomocą **e-Płatnika** można również bezpośrednio opłacać składki na ubezpieczenia społeczne, ubezpieczenie zdrowotne, Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń

Pracowniczych oraz Fundusz Emerytur Pomostowych. Na razie dotyczy to przedsiębiorców posiadających swoje konta w bankach: Inteligo i PKO, ale niebawem do tej listy dołączą kolejne instytucje finansowe.

Dokumenty tworzone w ramach nowego **e-Płatnika** przed wysłaniem są weryfikowane. Oprogramowanie podpowiada także automatycznie wymagane działania i zwraca uwagę na zależności. Jeżeli na przykład płatnik będzie chciał wyrejestrować ubezpieczonego, wówczas z aplikacji **e-Płatnik** otrzyma informację o konieczności wyrejestrowania także członków rodziny, a aplikacja sama utworzy odpowiedni dokument. Celem tej funkcjonalności jest znaczne zmniejszenie liczby błędnych dokumentów przekazywanych do ZUS i ograniczenie konieczności wykonywania przez przedsiębiorców ich korekty po długim czasie.

Niezbędnym warunkiem do posługiwania się programem **Płatnik**, zawierającym wszystkie nowe funkcjonalności jest dostęp do Internetu i posiadanie bezpiecznego podpisu elektronicznego, weryfikowanego certyfikatem kwalifikowanym. Natomiast podpisywanie dokumentów w aplikacji **e-Płatnik** może odbywać się również z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Uwierzytelnienie klienta jest niezbędne do zapewnienia bezpiecznej komunikacji na linii: program **Płatnik** – ZUS.

Harmonogram wdrażania kolejnych funkcjonalności opublikowany będzie na stronie www.zus.pl. **e-Płatnik** dostępny jest natomiast na portalu pue.zus.pl.

Medal od emerytów dla prezesa ZUS

Prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Zbigniew Derdziuk otrzymał Złotą Odznakę Honorową – najważniejsze wyróżnienie przyznawane przez Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów.

— *Praca w ZUS to służba, służba ludziom. A ludzie odchodzą od okienka, przy którym są obsługiwani, zadowoleni. Zakład podejmuje nowe inicjatywy, stale się rozwija i udoskonala, dba o wysokie standardy obsługi, profesjonalizm – tłumaczyła powody przyznania odznaczenia Elżbieta Arciszewska, prezes Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów.*

— *Dziękuję za niezwykle ludzki stosunek do osób starszych i niepełnosprawnych, za okazaną im dobroć i życzliwość, za Waszą codzienną pracę wymagającą nie tylko wiedzy profesjonalnej, ale i zrozumienia potrzeb drugiego człowieka. To Państwa indywidualne podejście, troska i odpowiedzialność przyczyniają się do rzetelnego i zrozumiałego dla obywateli funkcjonowania systemu ubezpieczeń społecznych w Polsce – dodała prezes, kierując swoje słowa zarówno do Zbigniewa Derdziuka, jak i innych pracowników ZUS.*



Z okazji Świąt Bożego Narodzenia oraz Nowego Roku składamy Państwu serdeczne życzenia wszelkiej pomyślności i obfitości wszelkich dóbr. Niech radość i pokój tych Świąt oraz poczucie prywatnego i zawodowego spełnienia towarzyszą Państwu przez cały 2014 rok!



Wojciech Andrusiewicz
Naczelnik Wydziału
Komunikacji
Społecznej ZUS

Skandal czy sukces

Kolorowe media mają to do siebie, że są kolorowe. Prawdą gospodarują często oszczędnie. Dlatego możecie się Państwo nie dowiedzieć z prasy, że dzięki sprawnemu i gospodarnemu zarządzaniu pieniędzmi ZUS dostał z Unii Europejskiej dodatkowe środki.

W czerwcu ubiegłego roku oddaliśmy do użytku pierwszy ogólnopolski urząd elektroniczny. Władza Wdrażająca Programy Europejskie, czyli instytucja, która w Polsce nadzoruje wydatkowanie środków z Brukseli, oceniła go jako jeden z najlepiej realizowanych unijnych projektów dotyczących informatyzacji instytucji publicznych. Co więcej, na przykładzie ZUS uczyć się mogą także instytucje komercyjne, które chciałyby przy wykorzystaniu unijnego finansowania budować elektroniczny kontakt z klientem. ZUS został jednak doceniony nie tylko za samą realizację projektu PUE, ale i za oszczędności, które poczyniliśmy, tworząc nasz e-urząd. Dzięki temu dostaliśmy dodatkowe 15 mln zł na rozwój Platformy Usług Elektronicznych i jej promocję wśród naszych klientów. Można by powiedzieć: sukces. Słyszymy natomiast co innego. Niedawno mogliśmy przeczytać na łamach jednej czy drugiej gazety z czerwieńią na stronie tytułowej o skandalu w ZUS, który zamiast na emerytury i renty wydaje pieniądze na reklamę. To nic, że sam ZUS się nie reklamuje, bo i nie ma powodu, ale reklamowana będzie właśnie Platforma Usług Elektronicznych. To nic, że na tę reklamę dostaliśmy pieniądze z Unii Europejskiej. W końcu też to nic, że sama Unia nakazuje promować wszystkie projekty, które realizowane są przy wsparciu Brukseli. Ważne, że ZUS wydaje na reklamę i ważne, by zestawiał te wydatki z przeciętną emeryturą. To zawsze robi wrażenie. A że jedno i drugie pieniądze nie mają ze sobą nic wspólnego, to nieważne. Liczy się skandal i skandal się sprzedaje. Bo jakby to wyglądało, gdyby kolorowa prasa dała na pierwszej stronie tytuł „ZUS doceniony za profesjonalizm i oszczędności”?

I jeżeli prasa ma niestety często takie właśnie podejście, jak opisane powyżej, tym bardziej mobilizuje nas to do wytężonej promocji tego, co dla Państwa robimy. Pragniemy, abyście wiedzieli, jakie nowe rozwiązania dla Was przygotowaliśmy. W kampanii reklamowej PUE, która rozpocznie się w styczniu, nie będziemy więc mówić, że jesteśmy super, będziemy za to mówić, że to Państwo mogą mieć teraz w ZUS-ie super.

Prezes ZUS ponownie na czele Europejskiej Sieci ISSA

Prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Zbigniew Derdziuk został ponownie wybrany na Przewodniczącego Komitetu Sterującego Europejskiej Sieci Międzynarodowego Stowarzyszenia Zabezpieczenia Społecznego (ISSA). Prezes ZUS stanął także po raz drugi z rządu na czele Komisji Kontroli ISSA. Wybór na te ważne i prestiżowe funkcje miał miejsce podczas Światowego Forum ISSA w katarskim Doha.

Komitet Sterujący Europejskiej Sieci ISSA ma za zadanie rozwijanie programu prac stowarzyszenia na szczeblu regionu Europy – w ramach ogólnego programu działalności ISSA. Europejska Sieć ISSA pełni funkcję biura regionalnego (biura regionalne ISSA powołano w innych regionach świata, natomiast w Europie powołano Europejską Sieć). Członkowie Komitetu Sterującego uzgadniają plan działania na 3 lata i aktywnie uczestniczą w jego realizacji, między innymi poprzez inicjowanie technicznych seminariów poświęconych najważniejszym tematom dotyczącym zabezpieczenia społecznego. W latach 2011–2013, kiedy Zbigniew Derdziuk po raz pierwszy kierował europejskimi strukturami ISSA, jedną z najważniejszych kwestii poruszanych w trakcie seminariów były wyzwania stojące przed instytucjami zabezpieczenia społecznego w dobie elektronizacji usług publicznych oraz wzrostu świadomości i oczekiwań klientów co do ich poziomu.

Całość prac Europejskiej Sieci ISSA inicjuje, koordynuje i monitoruje Przewodniczący Komitetu Sterującego (prezes ZUS Zbigniew Derdziuk będzie pełnił tę funkcję w latach 2014–2016) przy pomocy Sekretariatu Sieci umiejscowionego

w ZUS i wspomaganego przez Sekretariat Generalny ISSA w Genewie.

Z kolei Komisja Kontroli to jeden z najważniejszych organów statutowych ISSA, kontrolująca na koniec każdego roku dokumenty finansowe. Komisja składa następnie w Biurze ISSA raport ze swych ustaleń i wnosi o udzielenie absolutorium Skarbnikowi Stowarzyszenia.

Podczas Światowego Forum w Doha przyjęto już także trzy podstawowe priorytety programowe dla ISSA na lata 2014–2016. Są to:

1. efektywność i skuteczność instytucji zabezpieczenia społecznego (priorytet ten będzie realizowany za pomocą nowego, zaprezentowanego w Doha projektu „Centrum Doskonalenia Zarządzania”),
2. rozszerzenie zabezpieczenia społecznego, objęcie nim kolejnych grup ludności pozostających dotąd poza jego zasięgiem (priorytet ten będzie realizowany w ścisłej współpracy z Międzynarodową Organizacją Pracy z siedzibą w Genewie),
3. dynamiczne systemy zabezpieczenia społecznego jako niezbędny warunek spójności społecznej i wzrostu gospodarczego.

Kalendarium ZUS (www.zus.pl/kalendarium)



Grudzień 2013

5.12.2013 r.	Termin opłacania składek za listopad 2013 r. – jednostki budżetowe i samorządowe zakłady budżetowe
10.12.2013 r.	Termin opłacania składek za listopad 2013 r. – osoby opłacające składki wyłącznie za siebie
16.12.2013 r.	Termin opłacania składek za listopad 2013 r. – pozostali płatnicy
10.12.2013 r.	Szkolenie: skuteczne techniki walki ze stresem w pracy (m.in. źródła i objawy stresu, zachowania w sytuacjach stresowych, przyczyny stresu w pracy, czynniki stresujące w pracy, choroby związane ze stresem, wypalenie zawodowe). Organizator: II Oddział ZUS w Warszawie
11.12.2013 r.	Szkolenie: zasady ustalania podstawy wymiaru świadczeń wypłacanych z ubezpieczenia chorobowego, jakie przysługują pracownikom zatrudnionym na podstawie umowy o pracę oraz na podstawie umów cywilnoprawnych. Organizator: II Oddział ZUS w Poznaniu
11.12.2013 r.	Szkolenie: zmiany w Programie <i>Płatnik</i> wersja 9.01.001. Organizator: I Oddział ZUS w Poznaniu
12.12.2013 r. – 13.12.2013 r.	Szkolenie BHP skierowane do przedsiębiorców i kadry kierowniczej, prowadzących i rozpoczynających działalność gospodarczą w sektorze budownictwa. Organizator: Oddział ZUS w Opolu
12.12.2013 r. – 13.12.2013 r.	Szkolenia z obsługi programu <i>Płatnik</i> – prezentacja wersji 9.01.001. Organizator: Oddział ZUS w Pile
13.12.2013 r.	Szkolenie: ubezpieczenia społeczne i ubezpieczenie zdrowotne osób prowadzących pozarolniczą działalność gospodarczą. Organizator: Oddział ZUS w Gdańsku
18.12.2013 r.	Szkolenie: zmiany w programie <i>Płatnik</i> wersja 9.01.001. (szkolenie w formie prezentacji). Organizator: II Oddział ZUS w Poznaniu

ZUS dla przedsiębiorców i z przedsiębiorcami

Seminaria, warsztaty, dyżury telefoniczne, indywidualne konsultacje, a nawet internetowe czaty z ekspertami to efekt przygotowanego przez ZUS „Tygodnia Przedsiębiorcy”, który odbył się w dniach 18–22 listopada 2013 r. w całym kraju.

Już po raz drugi, między 18 a 22 listopada 2013 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych we wszystkich oddziałach, inspektoratach oraz biurach terenowych ZUS na terenie całego kraju odbywał się „Tydzień Przedsiębiorcy”. W jego trakcie aktualni oraz przyszli przedsiębiorcy mogli skorzystać z porad ekspertów ZUS, a także specjalistów szeregu innych instytucji, które są istotne z punktu widzenia przyszłego lub obecnego przedsiębiorcy np. z urzędów skarbowych, Państwowej Inspekcji Pracy, czy urzędów miast i gmin. W każdym z 43 oddziałów Zakładu odbywały się też specjalne tematyczne seminaria. Sale Obsługi Klientów we wszystkich jednostkach ZUS były otwarte dłużej niż zwykle, bo aż do godziny 18⁰⁰.

Tym, którzy w tych dniach nie mogli osobiście odwiedzić Zakładu, ZUS oferował porady specjalistów z **Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)**, a także czat z ekspertami ZUS,

z którego relacja (w formie pytań i odpowiedzi) znalazła się na stronie internetowej ZUS.

W tegorocznej edycji kluczowymi tematami prezentowanymi klientom ZUS były: nowe usługi elektroniczne skierowane do przedsiębiorców jak *e-Płatnik*, ulgi i umorzenia należności z tytułu składek, abolicja w opłacaniu składek, zagrożenia wynikające z outsourcingu pracowników, czy najnowsze zmiany w zasiłkach macierzyńskich.

Podobnie jak w roku ubiegłym tak i w tym „Tydzień Przedsiębiorcy” okazał się sukcesem. Frekwencja i tym razem była wysoka. Placówki ZUS odwiedziło ponad 15 tys. zainteresowanych akcją poradnictwa. Dużą grupę odwiedzających stanowili uczniowie i studenci, którzy chcieli poznać zasady prowadzenia własnej firmy od strony ubezpieczeń społecznych. Ale ZUS nie tylko czekał na zainteresowanych w oddziałach czy inspektoratach,

nasi pracownicy wychodzili z poradami poza ZUS, jak w Lublinie gdzie uczestniczyliśmy w Targach Technologii Szerokopasmowych Infostrada. I tu też chętnych do skorzystania z porad i zarejestrowania się na Platformie Usług Elektronicznych było bardzo wielu. – *Założyłem sobie profil, a jutro przyjdę do was z córką, bo prowadzi księgowość w mojej firmie. Opowiecie jej o e-Płatniku. To świetne rozwiązanie, musimy mu się bliżej przyjrzeć* – zachwalał Pan Jan, który prowadzi kilkuosobową działalność gospodarczą.

Co ciekawe i niespotykane dotychczas w placówkach ZUS, w niektórych oddziałach zaaranżowane zostały wystawy ukazujące inną stronę pracownika ZUS. W Poznaniu była to wystawa dotycząca działalności społeczno-charytatywnej pracowników oddziału a w Wałbrzychu multimedialny pokaz twórczości pracowników ZUS.



Optymalny ZUS dla klientów

ZUS zakończył jeden z ważniejszych etapów realizacji Programu opracowania i optymalizacji procedur określających standardy obsługi klientów. Co to oznacza dla samych klientów? Przede wszystkim sprawną i szybką obsługę.

Głównym celem programu było wypracowanie i wdrożenie rozwiązań procesowych i organizacyjnych, które podniosą jakość usług świadczonych klientom i efektywność ZUS. Umowa z firmą Deloitte realizowana w ramach projektu „Poprawa jakości usług świadczonych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych na rzecz przedsiębiorców” miała na celu poprawę i uproszczenie współpracy Zakładu z przedsiębiorcami oraz osobami przez nich ubezpieczanymi. – *Optymalizacja koncentruje się na usprawnieniu procesów bezpośredniej obsługi klienta i zaplecza w taki sposób, aby klient mógł odczuć, że jest obsługiwany lepiej, szybciej, a jednocześnie, że ZUS nie zwiększa kosztów tej obsługi* – mówi Grażyna Lisowska, dyrektor Departamentu Rozwoju Usług IT,

a zarazem dyrektor programu. – *Zadaniem programu było nie tylko określenie tego, co można zrobić już dziś, aby usprawnić procesy, ale przede wszystkim wdrożenie w Zakładzie takich rozwiązań, które umożliwią nam w przyszłości prowadzenie ciągłej i samodzielnej optymalizacji procesów.*

Optymalizacja ukierunkowana jest na likwidację nadmiernej biurokracji, uproszczenie procedur, usprawnienia technologiczne i skrócenie terminów załatwiania spraw. W ramach realizacji prac podjęte zostały działania zmierzające do podniesienia kompeten-

cji pracowników ZUS w zakresie zarządzania procesowego. Umożliwia to bieżące monitorowanie efektywności procesów oraz wdrażanie ciągłego ich doskonalenia, w szczególności w obszarze świadczenia usług przez ZUS na rzecz przedsiębiorców.

Zmiany, które wprowadza ZUS, są pozytywnie oceniane przez jego klientów. Z przeprowadzonych badań współfinansowanych przez Unię Europejską z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki wynika, że wyraźnie wzrosło zadowolenie z obsługi ZUS wśród przedsiębiorców.



INNOWACYJNA
GOSPODARKA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



DANE PODSTAWOWE

Minimalne wynagrodzenie za pracę: — w 2013 r.	1600,00 zł
Przeciętne wynagrodzenie: — w IV kwartale 2012 r.	3690,30 zł
— w I kwartale 2013 r.	3740,05 zł
— w II kwartale 2013 r.	3612,15 zł
— w III kwartale 2013 r.	3651,72 zł
Prognozowane przeciętne miesięczne wynagrodzenie na 2013 r.	3713,00 zł

SKŁADKI

Minimalna wysokość składek za listopad 2013 r. (ubezp. emerytalne, rentowe i chorobowe):	
1. przy 30% kwoty minimalnego wynagrodzenia	143,86 zł
2. przy 60% prognozowanego przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego	667,67 zł
Składka na ubezpieczenie zdrowotne (dla 1 i 2)	261,73 zł
Składka na Fundusz Pracy (dla 2) – co najmniej	54,58 zł
Składka na ubezpieczenie wypadkowe (dla 1 i 2)	od 0,67% do 3,86% p.w.

ZASIŁKI

Zasiłek pogrzebowy od 1 marca 2014 r.	4000,00 zł
---------------------------------------	------------

EMERYTURY I RENTY

Minimalne:	
— emerytura, renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy i renta rodzinna	831,15 zł
— renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy	637,92 zł
— renta z tytułu całkowitej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową i renta rodzinna wypadkowa	997,38 zł
— renta z tytułu częściowej niezdolności do pracy w związku z wypadkiem lub chorobą zawodową	765,50 zł
Dodatki do emerytur i rent	
— dodatek pielęgnacyjny, za tajne nauczanie	203,50 zł
— dodatek pielęgnacyjny dla inwalidy wojennego całkowicie niezdolnego do pracy i samodzielnej egzystencji	305,25 zł
— dodatek dla sieroty zupełnej	382,50 zł

EMERYTURY I RENTY

Dodatki do emerytur i rent	
— dodatek kombatancki	203,50 zł
— dodatek kompensacyjny	30,53 zł
— świadczenie pieniężne dla żołnierzy zastępczej służby wojskowej przymusowo zatrudnianych w kopalniach węgla, kamieniołomach, zakładach wydobywania rud uranu i batalionach budowlanych – w zależności od liczby pełnych miesięcy trwania pracy	od 10,20 zł do 203,50 zł
— świadczenie pieniężne przysługujące osobom deportowanym do pracy przymusowej oraz osadzonym w obozach pracy przez III Rzeszę i ZSRR – w zależności od liczby pełnych miesięcy trwania pracy	od 10,20 zł do 203,50 zł
Renta socjalna	698,17 zł
Świadczenie przedemerytalne	975,78 zł
Kwota bazowa (przeciętne wynagrodzenie pomniejszone o kwotę składek na ubezpieczenia społeczne)	3080,84 zł

Kwoty przychodu powodujące zmniejszenie lub zawieszenie świadczeń rencistów i wcześniejszych emerytów	
70% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego:	
od 1 marca do 31 maja 2013 r.	2583,30 zł
od 1 czerwca do 31 sierpnia 2013 r.	2618,10 zł
od 1 września do 30 listopada 2013 r.	2528,80 zł
od 1 grudnia 2013 r. do 28 lutego 2014 r.	2556,20 zł
130% przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego:	
od 1 marca do 31 maja 2013 r.	4797,40 zł
od 1 czerwca do 31 sierpnia 2013 r.	4862,10 zł
od 1 września do 30 listopada 2013 r.	4696,30 zł
od 1 grudnia 2013 r. do 28 lutego 2014 r.	4747,30 zł